

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DARSONO KABUPATEN PACITAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

**Devy Ratnasari
201310160311457**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DARSONO KABUPATEN PACITAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

**Devy Ratnasari
201310160311457**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DARSONO KABUPATEN PACITAN

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Devy Ratnasari

NIM : 201310160311457

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 19 Januari 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Hj. Triningsih Sri Supriyati, M.P.

Penguji II : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Penguji III : Dra. Aniek Rumijati, M.M.

Penguji IV : Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

SKRIPSI

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DARSONO KABUPATEN PACITAN

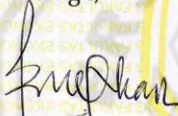
Oleh :

Devy Ratnasari

201310160311457

Diterima dan disetujui
pada tanggal 19 Januari 2018

Pembimbing I,



Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

Pembimbing II,



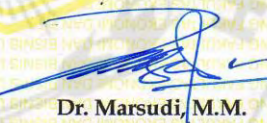
Dra. Aniek Rumijati, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435
Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : **Jum'at 19 Januari 2018**

Tempat : **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : **DEVY RATNASARI**

No. Induk : **201310160311457**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA RSUD
KAB. PACITAN**

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dra. Triningsih Sri Supriyati, M.P.	78	
2.	Dra. Baroya Mila Shanty, M.M.	76	
3.	Dra. Aniek Rumijati, M.M.	81	
4.	Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.	82	

Nilai rata-rata : **79,25 / B +**

Dinyatakan **Lulus** / Tidak Lulus *)

Kategori : Layak / Tidak Layak *)

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui

a.n. Dekan FEB-UMM,

Wakil Dekan I,

Dr. Widayat, M.M.

Malang, **19 Januari 2018**

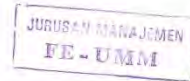
Ketua Tim Penguji,

Dra. Triningsih Sri Supriyati, M.P.

Ket: *) Coret yang tidak perlu



No.	Perubahan-Perubahan yang Harus Dilakukan	Halaman	Keterangan
1.	Diskripsi respm teknis @r@sar. kan stala prioritas		see rev 8/2/2018
2.	Penjelasan setiap tpe		
3.	Alasan memilih RS pesaing		
4.	Pembahasan - lebih tajam		
5.	Saran → disesuaikan dengan kondisi real.		
	Uhar draft	24/3	Done










KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Devy Ratnasari
NIM/IPK/Konsent : 201310160311457 / 3.29 / Operasional
Tgl. SK Bimbingan : 06 Oktober 2016
Alamat/Tlp/HP : Jl. Cempaka Putih No. 21 Lowokwaru /
085232189500

Judul Skripsi : Analisis Perbaikan Kualitas Jasa Pado
RSUD Kabupaten Pacitan.

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
03/02 ¹⁷	LB, revisi rumusan masalah.		
26/02 ¹⁷	ganti judul		
17/03 ¹⁷	Latar belakang → jelaskan fenomena, permasalahan cek kembali Rn		
25/03 ¹⁷	Revisi latar belakang, teori, metode		
21/05 ²⁰¹⁷	Revisi Latar belakang, perumusan		
07/06 ¹⁷	Siapkan Sempoa		
08/06 ²⁰¹⁷	ace Sempoa		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
21/09/17	Revisi kuesioner		
29/09/2017	Revisi kuesioner, STH diperbaiki dapat digunakan		
05/10/17	Pembahasan diseminasi Ru musan masalah.		
12/10/2017	tinjau kembali pembahas perbaikan penulisan sesuai catatan.		
12/12/17	Acc Sidang / ujian skripsi		
14/12/17	Cep kembali bab 1-V tabel tidak boleh putus		
04/01/18	Simpulan Sidang.		

Pembimbing I



Malang,
Pembimbing II



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Devy Ratnasari

NIM : 201310160311457

Program Studi : Manajemen

Email : ratnasari.dv@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul "**Analisis Perbaikan Kualitas Jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pacitan**" adalah hasil karya saya, dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam tugas akhir ini dapat dilakukan unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSLUSIF.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya

Malang, 28 Maret 2018

Menyertakan
6000
Ratnasari

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DARSONO KABUPATEN PACITAN”**. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari banyak hambatan dan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini dan dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal tersebut karena masih sangat terbatasnya pengetahuan penulis. Tetapi, dengan ikhtiar, kerja keras, semangat, dorongan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya serta rasa hormat kepada :

1. Dr. Hj. Idah Zuhro, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. H. Marsudi, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Fien Zufikarijah .,MM., selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Aniek Rumijati.,MM.,selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang juga telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan ilmu pengetahuan sebagai bekal hidup penulis di masa depan.

6. Terima kasih kepada pimpinan RSUD Darsono Kabupaten Pacitan yang telah memberikan izin dan informasi terkait penelitian ini dilaksanakan hingga tuntas.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun do'anya dan terus mendukung proses penelitian ini dengan tulus sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat terbaikku, Jihad, Putro, Nindy, Kiki, Nisa, Heydiana, Maryam. Terima kasih atas gelak tawa kalian, diskusi dan masukan-masukan serta motivasi yang selalu kalian berikan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Atas segala doa, semangat, bantuan, dan dorongan saya ucapkan terima kasih. Mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak.

Penulisan sangat menyadari bahwa kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT, Maka penulisan ini tentu jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mohon kritik dan saran dari para pembimbing dan penguji untuk menuju kesempurnaa manusia. Demikian penulisan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan dan diri penulis sendiri.

Malang, 06 Januari 2017

Penulis,

Devy Ratnasari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Landasan Teori.....	10
C. Kerangka Pikir.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Lokasi Penelitian	23
B. Jenis Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sample	23

D. Definisi Operasional Variabel.....	25
E. Jenis dan Sumber Data	29
F. Teknik Pengumpulan Data	29
G. Teknik Pengukuran Data	30
H. Teknik Pengujian Instrument	32
I. Teknik Analisis Data	33
BAB VI PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum RSUD Darsono Kab. Pacitan	41
B. Gambaran Umum RSUD Sogaten Kab. Madiun	49
C. Karakteristik Responden dan Distribusi Jawaban.....	50
D. Hasil Uji Instrument	55
E. Analisis Data	58
F. Pembahasan.....	85
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Keluhan Pasien RSUD Darsono	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Indikator Bukti Fisik (<i>tangible</i>).....	25
Tabel 3.2 Indikator Keandalan (<i>reliability</i>).....	26
Tabel 3.3 Indikator Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	27
Tabel 3.4 Indikator Jaminan (<i>assurance</i>)	27
Tabel 3.5 Indikator Empati (<i>empathy</i>).....	28
Tabel 3.6 Skor dan Pilihan Jawaban Kuisioer <i>Important to Customer</i> (Harapan Konsumen).....	31
Tabel 3.7 Skor dan Pilihan Jawaban <i>Satisfaction Customer</i> (Kepuasan Konsumen).....	31
Tabel 3.8 Skor dan Pilihan Jawaban <i>Competitive Satisfaction Performance</i> (Kuisioer Kepuasan Kompetitor).....	31
Tabel 3.9 Keterangan Interval Skor <i>Important to Customers</i>	34
Tabel 3.10 Keterangan Interval Skor <i>Customer Satisfaction</i> Performance	35
Tabel 3.11 Keterangan Interval Skor <i>Competitive Satisfaction</i> Performance	36
Tabel 4.1 Distribusi Usia Responden RSUD Darsono	51
Tabel 4.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden RSUD Darsono	51
Tabel 4.3 Distribusi Jenis Pekerjaan Responden RSUD Darsono	52
Tabel 4.4 Distribusi Usia Responden RSUD Sogaten.....	53
Tabel 4.5 Distribusi Jenis Kelamin Responden RSUD Sogaten	54
Tabel 4.6 Distribusi Jenis Pekerjaan Responden RSUD Sogaten	54
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel.....	56
Tabel 4.8 Uji Realibilitas Variabel	57
Tabel 4.9 <i>Importance to Customer</i> RSUD Darsono.....	60
Tabel 4.10 Customer Satisfaction Performance RSUD Darsono	62
Tabel 4.11 Competitive Satisfaction Performance RSUD Darsono.....	64
Tabel 4.12 Nilai Target (GOAL).....	66
Tabel 4.13 Improvement Ratio.....	68
Tabel 4.14 <i>Sales Point</i>	70
Tabel 4.15 <i>Raw Weight</i>	72
Tabel 4.16 Normalize Raw Weight.....	73
Tabel 4.17 Respon Teknis	75
Tabel 4.18 Simbol dan Nilai <i>Relationship Matrix</i>	77
Tabel 4.19 Relationship Matrix	77

Tabel 4.20 Prioritas	81
Tabel 4.21 Simbol <i>Technical Corelation</i>	82
Tabel 4.22 Tehnical Corelation	83
Tabel 4.23 Nilai <i>Gap</i>	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 House of Quality.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Darsono.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Kuisisioner terbuka (*Google form*)
2. Lampiran 2 : Kuisisioner
3. Lampiran 3 : Hasil Kuisisioner
4. Lampiran 4 : Uji Validitas
5. Lampiran 5 : Uji Reliabilitas
6. Lampiran 6 : *Technical Corelation*
7. Lampiran 7 : *Priority*
8. Lampiran 8 : *House of Quality*



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Prakteik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Azadi, M. and R. Farzipoor Saen. 2013. A combination of QFD and imprecise DEA with enhanced Russell graph measure: A case study in healthcare. *Socio-Economic Planning Sciences*.
- Camgöz-Akdağ, H., et al. 2013. QFD application using SERVQUAL for private hospitals: a case study. *Leadership in Health Services*.
- Chowdhury, M. M. H. and M. A. Quaddus. 2016. A multi-phased QFD based optimization approach to sustainable service design. *International Journal of Production Economics*
- Cohen, Lau. 1995. *Quality Function Deployment-How to Make QFD Work for You*, Reading, MA: Addison-Wesley Publishing
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Heizer, Jay and Berry Render., 2005, *Operation Management. Seventh edition*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kertajaya, Hermawan, 2003, *Hermawan Kertajaya on Service*, Mizan Pustaka, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Muhadaraj. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Eonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa : eori dan Praktik*. jakarta : Salemba Empat
- Magdalena, Marito. Et al. 2013. "Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Quality Function Deployment di Rumah Sakit XYZ. Universitas Sumatra Utara. Vol.3, No.2.
- Mawaliya, Mifda. 2011. "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi di Ortopedi Surakarta Periode Maret-Mei 2011. Universitas Sebelas Maret

- M. Z, Yuri, 2013. TQM Manajemen Kualitas Total dalam Prespektif Teknik Industri. Jakarta: Indeks
- Nasution, M. Nur. 2005. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pane, Luciana. Et al. 2013. "Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Kesehatan Menggunakan Integrasi Quality Function Deployment dengan Analytical Hierarchy Process". Universitas Sumatera Utara. Vol.1, No.3.
- Parasuraman, Zeithami dan Berry. 1998. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. Journal of Marketing Vol. 52
- Purnomo, Hari., 2004, Pengendalian Kualitas Statistik, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Putu, Gede. Et al. 2014. "Implementasi Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali". Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja-Bali. Vol. 3, No. 2.
- Rosmawati. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Bhakti Kartini. Universitas Gunadarma.
- Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Sugiarto, Endar. 2003. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Salomon, R. Michael dan Stuart, W. Elnora. 2003. Marketing Real People, Real Choices, International Edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Sumarni. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Konsumen di Poliklinik Swasta Rumah Sakit Kanker Dharmas Jakarta. Universitas Esa Unggul.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi
- Widayat. 2004. Metode Penelitian Pemasaran: Aplikasi *Software SPSS*. Malang: UMM Press.
- Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks
- Yamit, Zulian. 2004. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonesia

Yazid. 2005. Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi. Edisi 2. Yogyakarta: Ekonesia

Situs Web

<http://rsud.pacitankab.go.id/profile/> Diakses 22 Oktober 2017

<https://www.google.co.id/search?q=review+rsud+darsono&oq=review+rsud+darsono&aqs=chrome..69i57.5121j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8#lrd=0x2e7961dbfc6ebf67:0x716999e2fc55da31,1,,> Diakses 22 Oktober 2017

<http://rsudsogaten.madiunkota.go.id/index.php/2017/05/05/profil-rsud-sogaten-kota-madiun/> Diakses 22 Oktober 2017

<http://listrumahsakit.com/profil-rsud-kota-madiun/> Diakses 16 Oktober 2017

